รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ
เทศบาลตำบลบ้านสาง
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ดำเนินการสำรวจโดย

คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา
พ.ศ.๒๕๖๒

คำแถลง

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้พิจารณาเห็นชอบและมอบหมายให้ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ นั้น

ด้วยนโยบายและทิศทางการบริหารของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่มุ่งปฏิบัติภารกิจด้านการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้ มาตรฐานสากล และพัฒนาองค์ความรู้สู่ชุมชนให้เข้มแข็งและสังคมเป็นสุข นั้น ยังมีพันธกิจหลักอีกประการ คือ ด้านส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เช่น การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรมสมัยใหม่ที่ใช้ทุนปัญญามากกว่า ทุนแรงงานหรือวัตถุดิบ การวิจัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร การฟื้นฟู และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนการวิจัยเพื่อการพัฒนาสังคม เป็นต้น เพื่อการบริการวิชาการในรูปแบบที่หลากหลาย ในการสร้างความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบน

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ นั้น เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง ในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการต่อไป

เฉลิมวุฒิ สาระกิจ
คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา
กันยายน ๒๕๖๒

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านสาง ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ โดยมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านสาง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน ๔๐๐ คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) ใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า หรือการสุ่มโดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาง โดยแต่ละหมู่บ้าน จะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของจำนวนครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแยกศึกษาตามประเด็นด้านการให้บริการขอของเทศบาลตำบลบ้านสาง ดังนี้

๑. งานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย

๒. งานการจ่ายเบี้ยยังชีพ

๓. งานการบริการไฟฟ้าสาธารณะ

๔. งานบริการด้านสาธารณสุข

เกณฑ์ให้คะแนนตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า ๔.๗๕ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกิน ๔.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกิน ๔.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกิน ๔.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกิน ๔.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกิน ๓.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกิน ๓.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกิน ๓.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกิน ๓.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกิน ๒.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่า ๒.๕	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการในเขตของเทศบาลตำบลบ้านสางจำนวน ๔๐๐ คน ที่ให้ข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๐.๐๐ และเพศหญิง ร้อยละ๕๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ รองลงมาคือ อายุอยู่ระหว่าง ๒๐ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐๒.๐๐ ตามลำดับ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับปริญญาตรี และระดับอื่น ๆ คิดเป็น ร้อยละ ๑๒.๐๐ และระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๐๔.๐๐ ตามลำดับ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐รองลงมาคือ รับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๐๖.๐๐ อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๐๕.๐๐ และเป็นนิสิต / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๐๒.๐๐ ตามลำดับ

ผลสรุปคะแนนประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานเทศบาลตำบลบ้านสาง

ส่วนงาน	ค่าเฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
งานการจ่ายเบี้ยยังชีพ	๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
งานการบริการไฟฟ้าสาธารณะ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มาก
รวมทุกส่วนงาน	**๔.๖๔**	**๙๒.๘๐**	**มากที่สุด**

จากผลการสำรวจพบว่าความพึงพอใจในงาน การให้บริการงานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และการบริการไฟฟ้าสาธารณะ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ การให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐การให้บริการงาน และการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดทุกส่วนงาน ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง โดยภาพรวม ทั้ง ๔ งาน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละส่วนงาน รวมไปถึงการบริการในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สารบัญ

	หน้า
คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
บทที่ ๑ บทนำ	**๑**
๑.๑ ความสำคัญและความเป็นมา	
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา	
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	
๑.๖ โครงสร้างของการนำเสนอ	
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**๓**
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง	
๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๓ กรอบความคิด	
๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานของของเทศบาลตำบลบ้านสาง	
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา	**๑๖**
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	
๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	
๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	**๒๐**
๔.๑ ข้อมูลส่วนตัวและด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	
๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง	
๔.๓ ข้อเสนอแนะในการทำงานของเทศบาลตำบลบ้านสาง	
บทที่ ๕ สรุปผลการศึกษา	**๓๑**
สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลบ้านสาง	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	**๓๕**

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นองค์กรที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก นับตั้งแต่มีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่นมากขึ้น บทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้น ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่า การบริหารราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน และในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการของหน่วยงานต่าง ๆ โดยเน้นการให้บริการแก่ประชาชนให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง

๒) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ พื้นที่เป้าหมายของการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่าง ๆ

๑.๔ นิยามศัพท์

ประชาชน หมายถึง ประชากรที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

การบริการ หมายถึง การรับใช้อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่และพนักงานเทศบาลตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก ความคิด ความชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑) เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง

๒) เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง

๑.๖ โครงสร้างของการนำเสนอ

การนำเสนองานวิจัยต่อจากนี้ แบ่งออกเป็น ๕ บท ในแต่ละบทมีรายละเอียด ดังนี้

บทที่ ๑ บทนำ ประกอบไปด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ ๑.๑ ความสำคัญและที่มาของปัญหา ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา ๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา ๑.๔ นิยามศัพท์ ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ๑.๖ โครงสร้างของการนำเสนอ

บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ๒.๓ กรอบแนวความคิด ๒.๔ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านสาง

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล ๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และ ๓.๕ สรุป

บทที่ ๔ ผลการสำรวจ ประกอบไปด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ ๔.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง และ ๔.๓ ข้อเสนอแนะในการทำงานของเทศบาลตำบลบ้านสาง

บทที่ ๕ บทสรุปผลการศึกษา เป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเป็นการวิจัยแบบตัดขวาง (Cross-sectional research) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง
๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒.๓ กรอบแนวความคิด
๒.๔ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านสาง

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๑) ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction”ส่วนความหมายตามราชบัณฑิตสถาน (๒๕๔๖) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

สมหมาย เปียถนอม (๒๕๕๑ : ๔ - ๖) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจจากนักวิชาการ นักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญ ไว้ดังนี้

ชรินี เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แน่งน้อย พงษ์สามารถ มีความเห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ ประการ คือ ๑) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม ๒) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ๓) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

พิทักษ์ ตรุษทิบ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่กระตุ้นแสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สมพงศ์ เกษมสิน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการจูงใจ และได้กล่าวถึงการจูงใจว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุ ๒ ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

สง่า ภู่ณรงค์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สนิท เหลืองบุตรนาค ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

อุทัย พรรณสุดใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จากการที่มีผู้ให้ความหมายของความพึงใจไว้พอจะสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

๒) ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๒๕ หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ และมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการยุคใหม่ อุบลศรี หาญเจริญกิจ (๒๕๔๓ : ๗) กล่าวว่า แนวคิดของการบริการยุคใหม่จะมองถึงการส่งมอบความประทับใจจากการสัมผัสบริการมากกว่าจำนวนบริการ หรือจำนวน

ผู้รับบริการที่ได้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ

John D. Millet กล่าวว่า ในการที่จะสนองความต้องการและให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในบริการ ให้พิจารณาลักษณะการให้บริการจาก ๕ ประการ ได้แก่

(๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

(๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

(๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ

(๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

๓) องค์ประกอบของงานบริการ

องค์ประกอบของงานบริการ มีดังต่อไปนี้

(๑) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี

(๒) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการที่ตนทำอยู่เป็นอย่างดี

(๓) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา/สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น งานบริการ จึงหมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย ซึ่งงานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer’s satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

๔) คุณภาพการบริการ (Service quality)

คุณภาพในการบริการ คือ ความสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในด้านการบริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจ หรือความประทับใจให้ลูกค้า เป็นผลให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และกลับมาใช้บริการอีก และได้สรุปแนวคิดและให้ความสำคัญของการบริการดังนี้

(๑) บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

(๒) บริการอย่างถูกต้อง วิธีการเป็นมาตรฐานปฏิบัติทั่วไป และลูกค้ายอมรับ

(๓) ส่งมอบบริการตรงตามที่ให้สัญญาไว้

(๔) มีความยืดหยุ่น สอดรับกับข้อจำกัดเฉพาะตัวของลูกค้า

(๕) มีการวางแผนเพื่อสร้างบริการที่ลูกค้ารู้สึกพอใจ

(๖) มีการตรวจสอบ และรับทราบความรู้สึกของลูกค้า

(๗) การแก้ไขปรับปรุงกระบวนการจัดการ ที่ยังไม่สร้างความรู้สึกพึงพอใจแก่ลูกค้าการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าหรือบุคคลที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน โดยการให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อน ระหว่าง หรือหลังการติดต่อ โดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป ซึ่งการบริการลูกค้า จะกระทำได้ดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติที่จะนำศาสตร์ ไปประยุกต์อย่างมีศิลป์ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องยอมรับตนเองและผู้อื่น พร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองและพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ นำความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กร

คุณภาพการให้บริการ มีลักษณะดังนี้

(๑) การเข้าถึงลูกค้า คือ การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลารอนาน ทั้งนี้ เพื่อแสดงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้

(๒) การติดต่อสื่อสาร เช่น การสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ไพเราะ เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีการแสดงออกที่ดีให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

(๓) ความสามารถ กล่าวคือ บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถมีความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว รวมทั้งมีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

(๔) ความมีน้ำใจ เช่น บุคลากรต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง มีความสุภาพเรียบร้อย นับถือและให้เกียรติลูกค้า โดยสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ยินดีรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของลูกค้า และนำไปปรับปรุงแก้ไขงานให้ดีขึ้น

(๕) ความน่าเชื่อถือ เช่น บริษัทและบุคลากรต้องสร้างความน่าเชื่อถือโดยการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ มีความซื่อสัตย์อดทน มีความรับผิดชอบให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(๖) ความไว้วางใจ เช่น บริการที่ให้กับลูกค้าสม่ำเสมอและถูกต้อง สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้อย่างแน่นอนและแม่นยำ มีหลักฐานการชำระเงินถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง และพนักงานเก็บความลับของลูกค้าได้อย่างดี

(๗) การตอบสนองลูกค้า เช่น บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ปัญหารวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

(๘) ความปลอดภัย เช่น บริการที่ให้กับลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงรวมถึงปัญหาและความเคลือบแคลงใด ๆ สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย ทั้งในสำนักงาน ที่จอดรถ พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย

(๙) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เช่น ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการที่จะได้รับได้ การกำหนดเวลาเพื่อส่งสินค้าไปให้ลูกค้ามีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ ให้ลูกค้าได้รับทราบถึงบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ

(๑๐) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า เช่น บุคลากรต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจลูกค้า โดยพนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ทำให้ลูกค้าเสียเวลา

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจและความประทับใจในการให้บริการขององค์กร

๒.๒ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

โคร์แมน (Korman, A.K., ๑๙๗๗ อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลีโพธิ์ทอง, ๒๕๔๒ : ๑๖๑-๑๖๒) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น ๒ กลุ่มคือ

๑) ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulliment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

๒) ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงานของงาน

ส่วนมันฟอร์ด (Manford, E., ๑๙๗๒ อ้างอิงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลีโพธิ์ทอง, ๒๕๔๒ : ๑๖๒) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น ๕ กลุ่มดังนี้

๑) กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

๒) กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

๓) กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชตเตอร์ (Manchester Business School)

๔) กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulder G.M.

๕) กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

อับบราร์ฮัม มาสโลว์ ((Maslow, ๑๙๔๓ : ๓๗๐ – ๓๙๖ อ้างถึงใน อาคม วัดไธสง, ๒๕๔๙ : ๑๑๕) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการ ๕ ขั้น ของมนุษย์ ดังนี้

(๑) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อร่างกาย

(๒) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย จากอันตรายทั้งหลายที่จะเกิดขึ้นกับชีวิตทั้งทางร่างกายและจิตใจ

(๓) ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging needs) คือความต้องการความรัก ความเข้าใจ ต้องการมีพรรคพวก มีเพื่อนและการยอมรับ

(๔) ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem needs) ได้แก่ ความต้องการยอมรับจากผู้อื่น มีความเชื่อถือตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง และมีความสัมฤทธิ์ผล รวมทั้งการมีสถานภาพและความสนใจจากผู้อื่น

(๕) ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) คือความต้องการเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จตามศักยภาพที่ตนมีอยู่ เพื่อสนองสิ่งที่เขาปรารถนาอยากเป็น

บาร์นาร์ค (Bernard, ๑๙๗๒ : ๑๔๒-๑๔๙) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ ๓ ประการดังนี้

(๑) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนเป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

(๒) งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิผล

(๓) เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

- คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย

- มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

- งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

- งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

จากคำกล่าวเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจากนักวิชาการข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือ ความต้องการของมนุษย์ใน ๕ ขั้นของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการที่เห็นคุณค่าของตนเองและความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน

นอกจากนี้ วราภรณ์ รัชตะวรรณ (๒๕๓๙ : ๑๖-๑๘ อ้างอิงใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, ๒๕๔๖: ๓๔ - ๓๖) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานบริการไว้ ๒ ประการ คือ

๑) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงานโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่องการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้นค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่ยังน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจสภาพการทำงาน การ

ควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่องานได้ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาดคำชมเชยยกย่อง พูดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

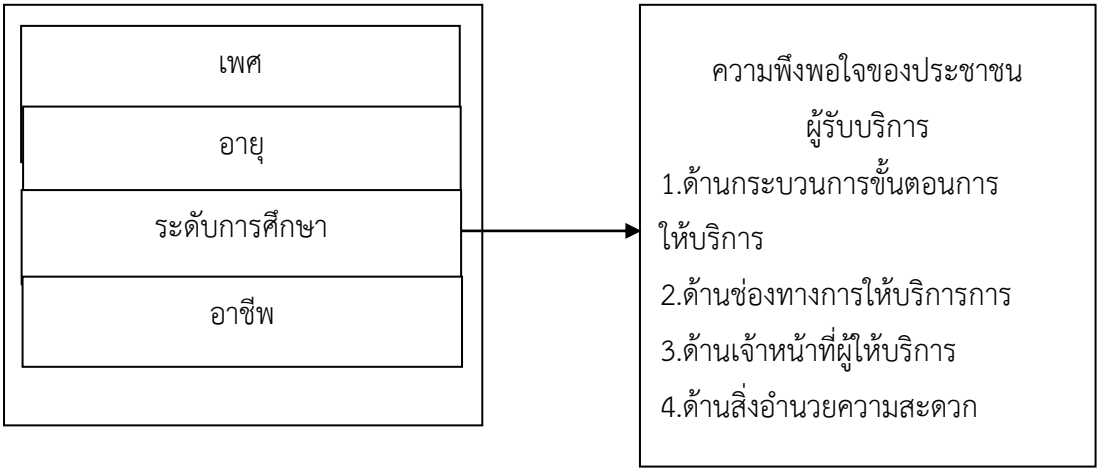
๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เป็นความนึกคิด ทัศนคติของผู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่า มีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทัศนคติในการรับบริการอย่างมากความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานการประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐาน เอกสารที่ต้องการใช้มีอะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินงานติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดความพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎ ระเบียบ ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ช่วยแนะนำ ชี้แจงในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความพึงพอใจในการให้บริการคุณภาพของการให้บริการความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้อง ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคตินั้นเป็นไปในทางบวก หรือทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุข ปราศจากความทุกข์ ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนหรือ บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้นด้วยแต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุข มีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วนหรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นสภาพของความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

๒.๓ กรอบแนวความคิด

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง โดยแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง เกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ของประชาชนแต่ละบุคคลผู้มารับบริการ ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ คือ ๑.เพศ ๒.อายุ ๓.ระดับการศึกษา และ ๔.อาชีพ (ภาพ ๑)



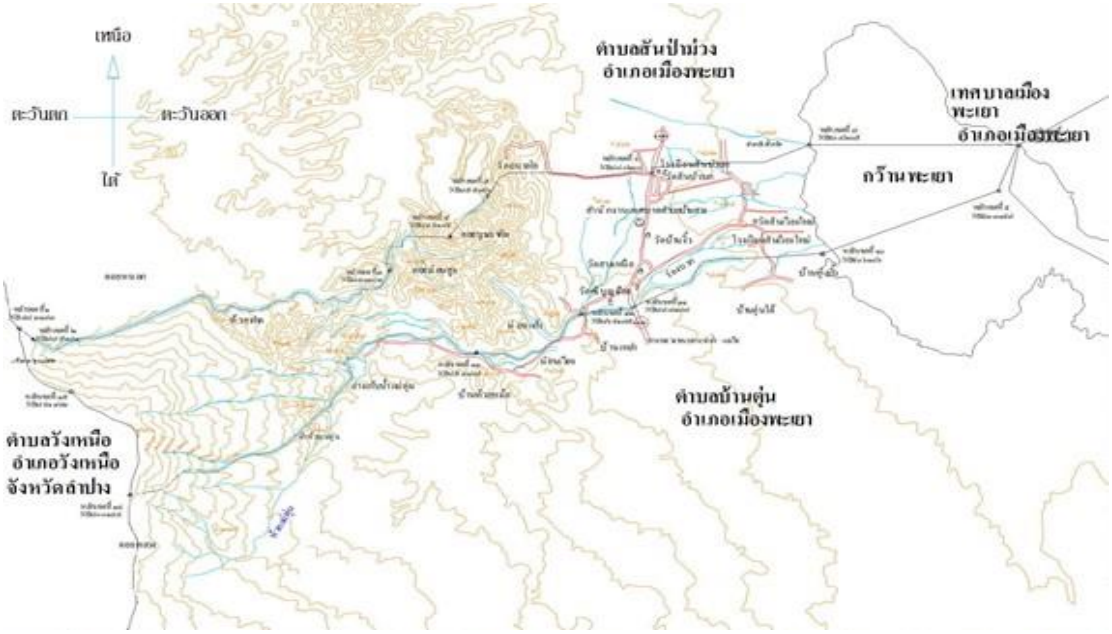
แผนภาพที่ ๑ กรอบแนวความคิดในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง

๒.๔ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านสาง

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลบ้านสาง ได้รับการยกฐานะตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๒ ที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านสาง ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ ๘ ตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดพะเยา ห่างจากตัวจังหวัด ประมาณ ๑๒ กิโลเมตร



๑.๒ พื้นที่

เทศบาลตำบลบ้านสาง มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ ๒๓.๘๐ ตารางกิโลเมตร แบ่งเป็นที่อยู่อาศัยและการเกษตร ประมาณ ๕,๙๒๙ ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลสันป่าม่วง อำเภอเมือง
ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลบ้านตุ่น อำเภอเมือง
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ กว๊านพะเยา
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบ้านตุ่น ตำบลสันป่าม่วงและอำเภอวังเหนือ จ.ลำปาง

๑.๓ ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลบ้านสาง มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๔,๘๗๕ ไร่ ที่อยู่อาศัย ๒,๔๙๘ ไร่ พื้นที่การเกษตร ๓,๔๓๑ ไร่ (พื้นที่นา ๒,๙๘๙.๗๕ ไร่ พื้นที่ปลูกพืชผัก ๑๒๐ ไร่ พื้นที่ปลูกพืชไร่ ๒๔.๕ ไร่ และพื้นที่การเกษตรอื่นๆ ๒๙๖.๗๕ ไร่) พื้นที่ป่า ๘,๙๔๖ ไร่ สภาพพื้นที่ทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม สภาพภูมิประเทศทางทิศตะวันออก ทิศใต้ และทิศเหนือจะเป็นที่ราบลุ่ม เหมาะสำหรับการทำนา การเลี้ยงสัตว์ และการทำการเกษตรกรรมอื่นๆ รวมทั้งการประมงน้ำจืดในบริเวณกว๊านพะเยา

๑.๔ ลักษณะภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศแบ่งออกเป็น ๓ ฤดูกาล ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มประมาณเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนจัดช่วงเดือนเมษายน
ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนตุลาคม ฝนตกชุกหนาแน่นช่วงเดือนสิงหาคม
ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ อากาศหนาวเย็นช่วง

เดือนธันวาคมและมกราคม

๑.๕ ลักษณะของดิน

ตำบลบ้านสาง มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะสำหรับเป็นพื้นที่ในการทำการเกษตร ดินมีความอุดมสมบูรณ์ ดินร่วนปนทราย เหมาะสำหรับเป็นแหล่งเกษตรกรรมที่สำคัญ และสามารถส่งเสริมการพัฒนาด้านการเกษตรได้ดี

๒. ด้านการเมือง / การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลบ้านสาง มีจำนวนหมู่บ้านในเขตการปกครองรวม ๙ หมู่บ้าน โดยอยู่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านสางเต็มทุกหมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย

หมู่ที่ ๑ บ้านสางใต้
หมู่ที่ ๒ บ้านสางเหนือ
หมู่ที่ ๓ บ้านสันเวียงใหม่
หมู่ที่ ๔ บ้านสันเวียงใหม่
หมู่ที่ ๕ บ้านสันป่าค่าง
หมู่ที่ ๖ บ้านงิ้วใต้
หมู่ที่ ๗ บ้านงิ้วเหนือ
หมู่ที่ ๘ บ้านสันบัวบก
หมู่ที่ ๙ บ้านม่อนแก้ว

๒.๒ การเลือกตั้ง

ตำบลบ้านสาง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๒ เขต คือ เขตที่ ๑ ได้แก่ หมู่ที่ ๑,๒,๖,๗,๙ และเขตที่ ๒ ได้แก่ หมู่ที่ ๓,๔,๕,๘ แต่ละเขตมีจำนวนสมาชิกสภาเทศบาล เขตละ ๖ คน รวมจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งสิ้น จำนวน ๑๒ คน

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลบ้านสางมีประชากรทั้งสิ้น ๔,๑๕๑ คน แยกเป็นชาย ๒,๐๓๕ คน หญิง ๒,๑๑๖ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๖๐๔ ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ยต่อพื้นที่ ๑๗๙ คน ต่อตารางกิโลเมตร

จำนวนสถิติประชากรสามารถแยกรายหมู่บ้าน ได้ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
๑	บ้านสางใต้	๒๗๕	๒๗๘	๕๕๓	๑๙๒
๒	บ้านสางเหนือ	๑๕๗	๑๘๗	๓๔๔	๑๒๙
๓	บ้านสันเวียงใหม่	๒๕๔	๒๗๐	๕๒๔	๒๐๙
๔	บ้านสันเวียงใหม่	๒๘๒	๓๐๔	๕๘๖	๒๕๐
๕	บ้านสันป่าค่าง	๒๕๗	๒๔๗	๕๐๔	๑๘๐
๖	บ้านงิ้วเหนือ	๒๒๕	๒๒๘	๔๕๓	๑๗๙
๗	บ้านงิ้วใต้	๑๙๖	๑๙๓	๓๘๙	๑๕๘
๘	บ้านสันบัวบก	๒๙๖	๓๐๘	๖๐๔	๒๓๔
๙	บ้านม่อนแก้ว	๙๓	๑๐๑	๑๙๔	๗๓
รวม		**๒,๐๓๕**	**๒,๑๑๖**	**๔,๑๕๑**	**๑,๖๐๔**

ที่มาข้อมูล: (ศูนย์ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนอำเภอเมืองพะเยา (ข้อมูล ณ มกราคม ๒๕๖๒)

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม (คน)
อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓๒๒	๒๕๔	**๕๗๖**
อายุต่ำกว่า ๑๘ - ๖๐ ปี	๘๖๙	๙๑๖	**๑,๗๘๕**
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๔๗๓	๓๖๖	**๘๓๙**
รวม (คน)	**๑,๖๖๔**	**๑,๕๓๖**	**๓,๒๐๐**

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

ตำบลบ้านสางมีสถานศึกษาอยู่ในพื้นที่ จำนวน ๓ แห่ง โดยแยกเป็นโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน ๒ แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านสาง จำนวน ๑ แห่ง นอกจากนั้น ภายในตำบลยังมีที่อ่านหนังสือพิมพ์ ประจำหมู่บ้าน จำนวน ๙ แห่ง

๔.๒ การสาธารณสุข และการจัดการสิ่งแวดล้อมสาธารณสุข

สถานบริการทางด้านสาธารณสุขในตำบลบ้านสาง จะประกอบด้วยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จำนวน ๑ แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านสาง เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านสาง นอกจากนั้นยังมีศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน จำนวน ๙ แห่ง ตั้งอยู่ในแต่ละหมู่บ้านให้บริการในการตรวจเฝ้าระวังโรคการประชาสัมพันธ์สื่อความรู้ด้านสาธารณสุข ซึ่งดำเนินการโดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

๔.๓ อาชญากรรม

พื้นที่ตำบลบ้านสาง ไม่พบปัญหาด้านอาชญากรรมด้านต่างๆ ประชาชนสามารถดำรงชีวิตร่วมกันได้อย่างมีความสุข

๔.๔ ยาเสพติด

สถานการณ์ด้านการแพร่ระบาดของยาเสพติด ในพื้นที่ตำบลบ้านสาง พบว่าประชาชนบางกลุ่มยังติดสุรา ยาบ้า และสารเสพติดประเภทอื่นๆ ได้มีการเฝ้าระวังการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยชมรมกำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน ได้ออกตรวจเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของยาเสพติดเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยภายในตำบลบ้านสาง

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

ผู้สูงอายุ จำนวน ๙๘๓ คน	ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๓๒ คน
ผู้พิการ จำนวน ๑๘๙ คน	ผู้มีรายได้น้อย จำนวน ๑๐๐ครอบครัว

๔.๖ การกำจัดขยะมูลฝอย

เทศบาลตำบลบ้านสาง ไม่มีสถานที่ทิ้งขยะมูลฝอย ประชาชนต้องกำจัดขยะโดยวิธีเผาและฝังหรือขุดหลุมฝังกลบในบริเวณบ้านของตนเอง และนำขยะแห้ง เช่นใบไม้ เศษอาหาร มาทำปุ๋ยหมักและนำขยะมาขาย โดยมีรถรับซื้อขยะของบริษัทเอกชน มารับซื้อขยะในพื้นที่ทุกหมู่บ้าน

- เขตเทศบาลตำบลบ้านสางมีฌาปนสถาน จำนวน ๓ แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๑,๔,๘ ตำบลบ้านสาง

๔.๗ มวลชนจัดตั้ง

ลูกเสือชาวบ้าน ๖ รุ่น	จำนวน ๓๕๐ คน
อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ๑ รุ่น	จำนวน ๔๕ คน
ชุดรักษาความสงบเรียบร้อยประจำหมู่บ้าน (ชรบ.) ๑ รุ่น	จำนวน ๑๘๐ คน

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้ ๑. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ๒. การเก็บรวบรวมข้อมูล ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และ ๔. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียด ดังนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

๓.๑.๑ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านสาง

๓.๑.๒ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

๑. การกำหนดเกณฑ์

ใช้เกณฑ์โดยกำหนดเป็นร้อยละของประชากรในการพิจารณา ดังนี้

ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักร้อย ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ๒๕%

ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักพัน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ๑๐%

ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักหมื่น ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ๕%

ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักแสน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย ๑%

๒. การใช้ตารางสำเร็จรูป

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูป มีอยู่หลายประเภท ขึ้นอยู่กับ ความต้องการของผู้วิจัย ตารางสำเร็จรูปที่นิยมใช้กันในงานวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ ตารางสำเร็จของทาโร ยามาเน่ และตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และเมอร์แกน เป็นต้น

๓.๑.๓ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านสาง ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านสาง ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน

๓.๑.๓ วิธีการสุ่มตัวอย่าง เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ของตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จัดแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาง

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลบ้านสาง เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑ คะแนน

โดยมีประเด็นการสำรวจในการบริการ การช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ การบริการไฟฟ้าสาธารณะ และบริการด้านสาธารณสุข โดยในแต่ละงานจะประกอบไปด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการทำงานของเทศบาลตำบลบ้านสาง

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนครัวเรือนผู้บริการในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาง ใน ๔ งาน คือ การช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ การบริการไฟฟ้าสาธารณะ และบริการด้านสาธารณสุข

๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมด นำมาตรวจสอบความถูกต้อง และทำการบันทึกรหัสของข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผล วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows การอธิบายข้อมูลทั่วไป และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การกระจายอัตราส่วนร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับการวัดระดับการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง การกระจายอัตราส่วนร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (Mean)

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็ม ของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า ๔.๗๕ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกิน ๔.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกิน ๔.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกิน ๔.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกิน ๔.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกิน ๓.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกิน ๓.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกิน ๓.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกิน ๓.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกิน ๒.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่า ๒.๕	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

การศึกษาครั้งนี้ ประชากรเป้าหมาย คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านสาง ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านสาง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งและข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บรวมรวมจากแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การกระจายอัตราส่วนร้อยละ (percent) และค่าเฉลี่ย (Mean)

บทที่ ๔
ผลการสำรวจ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วได้ผลการสำรวจ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๔.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง

๔.๓ ข้อเสนอแนะในการทำงานของเทศบาลตำบลบ้านสาง

๔.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๐๐	๕๐.๐๐
หญิง	๒๐๐	๕๐.๐๐
รวม	**๔๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๐.๐๐และเพศหญิง ร้อยละ ๕๐.๐๐

๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๐๒.๐๐
๒๐ – ๔๐ ปี	๑๒๘	๓๒.๐๐
๔๐ – ๖๐ ปี	๑๗๒	๔๓.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๙๒	๒๓.๐๐
รวม	**๔๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

ผลการสำรวจพบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง ๔๐ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ รองลงมาคือ อายุอยู่ระหว่าง ๒๐ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐๒.๐๐ ตามลำดับ

๑.๓ ระดับการศึกษา

ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๘๔	๔๖.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๐๐	๒๕.๐๐
อนุปริญญาตรี/ปวส.	๑๖	๐๔.๐๐
ปริญญาตรี	๔๘	๑๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๐๑.๐๐
อื่นๆ	๔๘	๑๒.๐๐
รวม	**๔๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

ผลการสำรวจพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับปริญญาตรี และระดับอื่นๆ คิดเป็น ร้อยละ ๑๒.๐๐ และระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๐๔.๐๐ ตามลำดับ

๑.๔ อาชีพ

ตารางที่ ๖ จำนวนร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๒๔	๐๖.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๒๐	๓๐.๐๐
เกษตรกร	๑๔๔	๓๖.๐๐
นิสิต / นักศึกษา	๘	๐๒.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๐๕.๐๐
อื่นๆ	๗๒	๑๘.๐๐
รวม	**๔๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

ผลการสำรวจพบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาคือ รับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๐๖.๐๐ อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๐๕.๐๐ และเป็นนิสิต / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๐๒.๐๐ ตามลำดับ

๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง

ผลการสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น ๔ งาน ดังนี้

๑. งานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย
๒. งานการจ่ายเบี้ยยังชีพ
๓. งานการบริการไฟฟ้าสาธารณะ
๔. งานบริการด้านสาธารณสุข

๑) ผลการสำรวจความพึงพอใจของ งานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๗ แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน	๔.๖๘	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	๔.๖๙	๐.๔๖	มากที่สุด
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๘	๐.๔๖	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๖๘**	**๐.๔๖**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๗ พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๘ ด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๙ และด้านขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๘

ตารางที่ ๘ แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการงานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๙	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๗๐**	**๐.๔๕**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๘ พบว่าความพึงพอใจ ด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๙ และช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๒

ตารางที่ ๙ แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๗๓	๐.๔๗๔	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๗๑	๐.๔๕	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๗๒**	**๐.๔๕**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๙ พบว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๓ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๑

ตารางที่ ๑๐ แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ	๔.๖๖	๐.๔๗	มากที่สุด
๒	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๗๐**	**๐.๔๕**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๖ มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๓ และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๒

๒) ผลการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ตารางที่ ๑๑ แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน	๔.๖๘	๐.๖๐	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	๔.๖๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๐	๐.๕๙	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๖๗**	**๐.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๑ พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๘ ด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๕ และด้านขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๐

ตารางที่ ๑๒ แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๒	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๗๑	๐.๕๙	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๖๘**	**๐.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๒ พบว่าความพึงพอใจ ด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x}$ = ๔.๖๕ และช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x}$ = ๔.๗๑

ตารางที่ ๑๓ แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔.๖๔	๐.๖๑	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๖๔	๐.๖๑	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๖๙	๐.๕๙	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๖๕**	**๐.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๓ พบว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x}$ = ๔.๖๔ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x}$ = ๔.๖๔ และด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x}$ = ๔.๖๙

ตารางที่ ๑๔ แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ	๔.๖๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๒	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔.๖๗	๐.๖๐	มากที่สุด
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๖๘	๐.๖๐	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๖๖**	**๐.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๔ พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๕ ป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ = ๔.๖๗ และด้านอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๘

๓) ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ ๑๕ แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน	๔.๖๘	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	๔.๖๙	๐.๔๖	มากที่สุด
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๗๐**	**๐.๔๕**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๕ พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๘ ด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๙ และด้านขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๓

ตารางที่ ๑๖ แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๖	๐.๔๗	มากที่สุด
๒	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๗๐**	**๐.๔๕**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๖ พบว่าความพึงพอใจ ด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๖ และช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๔

ตารางที่ ๑๗ แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔.๖๘	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๗๐**	**๐.๔๕**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๗ พบว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๖๘ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๒ และด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๒

ตารางที่ ๑๘ แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ	๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด
๒	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๗๓**	**๐.๔๔**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๘ พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๓ มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๒ และด้านอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๗๔

๔) ผลการสำรวจความพึงพอใจของ งานด้านการศึกษางานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ ๑๙ แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน	๔.๕๐	๐..๖๘	มาก
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	๔.๔๙	๐..๖๘	มาก
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๕๑	๐..๖๘	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๕๐**	**๐.๖๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๑๙ พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ = ๔.๕๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ = ๔.๔๙ และด้านขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๕๑

ตารางที่ ๒๐ แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๔๙	๐.	มาก
๒	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๕๘	๐.	มาหที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๕๓**	**๐.๖๘**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๒๐ พบว่าความพึงพอใจ ด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก $\bar{x}$ = ๔.๔๙ และ ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x}$ = ๔.๕๘/

ตารางที่ ๒๑ แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔.๔๔	๐.๖๘	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๕๔	๐.๖๘	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๕๔	๐.๖๘	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๕๐**	**๐.๖๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๒๑ พบว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก $\bar{x}$ = ๔.๔๔ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x}$ = ๔.๕๔ และด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x}$ = ๔.๕๔

ตารางที่ ๒๒ แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ	๔.๕๑	๐.๖๘	มากที่สุด
๒	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔.๕๕	๐.๖๘	มากที่สุด
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๕๗	๐.๖๘	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		**๔.๕๔**	**๐.๖๘**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๒๒ พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๕๑ มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๕๕ และด้านอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = ๔.๕๗

บทที่ ๕
สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ สามารถสรุป ได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาง จำนวน ๔๐๐ คน ที่ให้ข้อมูล ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๐.๐๐ และเพศหญิง ร้อยละ ๕๐.๐๐

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง ๔๐ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ รองลงมาคือ อายุอยู่ระหว่าง ๒๐ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐๒.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับปริญญาตรี ระดับอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๐๔.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาคือ รับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๐๖.๐๐ อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๐๕.๐๐ และเป็นนิสิต / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๐๒.๐๐ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง

๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๒๓ สรุปความพึงพอใจการให้บริการงานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๒	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**๔.๗๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจงานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๗๐

๒) ความพึงพอใจของการให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ตารางที่ ๒๔ สรุปความพึงพอใจของการให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๕	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**๔.๖๖**	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของการให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๖๖

๓) ความพึงพอใจของงานให้บริการงานการบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ ๒๕ สรุปความพึงพอใจของงาให้บริการงานการบริการไฟฟ้าสาธารณะ

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**๔.๗๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของงานให้บริการงานการบริการไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๗๐

๔) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ ๒๖ สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๐	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๓	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**๔.๕๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๕๐

ตารางที่ ๒๗ สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจในแต่ละงานของเทศบาลตำบลบ้านสาง

ส่วนงาน	ค่าเฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
งานการจ่ายเบี้ยยังชีพ	๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
งานการบริการไฟฟ้าสาธารณะ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มาก
รวมทุกส่วนงาน	**๔.๖๔**	**๙๒.๘๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๒๗ พบว่า ความพึงพอใจในงาน การให้บริการงานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และการบริการไฟฟ้าสาธารณะ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ การให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐การให้บริการงาน และการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดทุกส่วนงาน ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสาง โดยภาพรวม ทั้ง ๔ งาน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละส่วนงาน รวมไปถึงการบริการในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลบ้านสาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ( ) หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน

๑. เพศ ( ) ๑. ชาย ( ) ๒. หญิง

๒. อายุ ( ) ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ( ) ๒. ๒๐ – ๔๐ ปี
( ) ๓. ๔๐ – ๖๐ ปี ( ) ๔. มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา( ) ๑. ประถมศึกษา ( ) ๒. มัธยมศึกษา ปวช.
( ) ๓. อนุปริญญาตรี / ปวส. ( ) ๔. ปริญตรี
( ) ๕. สูงกว่าปริญญาตรี ( ) ๖. อื่นๆ .....

๔. อาชีพ ( ) ๑. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ( ) ๒. รับจ้าง / ลูกจ้าง
( ) ๓. เกษตรกร ( ) ๔. นิสิต / นักศึกษา
( ) ๕. ธุรกิจส่วนตัว ( ) ๖. อื่นๆ .....

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

การช่วยเหลือ และบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน					
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว					
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๔	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๕	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๖	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่					
๗	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
๘	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		๕	๔	๓	๒	๑
๙	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ					
๑๐	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
๑๑	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลบ้านสาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ( ) หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน

๑. เพศ ( ) ๑. ชาย ( ) ๒. หญิง

๒. อายุ ( ) ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ( ) ๒. ๒๐ – ๔๐ ปี
( ) ๓. ๔๐ – ๖๐ ปี ( ) ๔. มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา( ) ๑. ประถมศึกษา ( ) ๒. มัธยมศึกษา ปวช.
( ) ๓. อนุปริญญาตรี / ปวส. ( ) ๔. ปริญตรี
( ) ๕. สูงกว่าปริญญาตรี ( ) ๖. อื่นๆ .....

๔. อาชีพ ( ) ๑. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ( ) ๒. รับจ้าง / ลูกจ้าง
( ) ๓. เกษตรกร ( ) ๔. นิสิต / นักศึกษา
( ) ๕. ธุรกิจส่วนตัว ( ) ๖. อื่นๆ .....

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน					
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว					
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๔	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๕	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๖	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่					
๗	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
๘	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		๕	๔	๓	๒	๑
๙	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ					
๑๐	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					
๑๑	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลบ้านสาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ( ) หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน

๑. เพศ ( ) ๑. ชาย ( ) ๒. หญิง

๒. อายุ ( ) ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ( ) ๒. ๒๐ – ๔๐ ปี
( ) ๓. ๔๐ – ๖๐ ปี ( ) ๔. มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา( ) ๑. ประถมศึกษา ( ) ๒. มัธยมศึกษา ปวช.
( ) ๓. อนุปริญญาตรี / ปวส. ( ) ๔. ปริญตรี
( ) ๕. สูงกว่าปริญญาตรี ( ) ๖. อื่นๆ .....

๔. อาชีพ ( ) ๑. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ( ) ๒. รับจ้าง / ลูกจ้าง
( ) ๓. เกษตรกร ( ) ๔. นิสิต / นักศึกษา
( ) ๕. ธุรกิจส่วนตัว ( ) ๖. อื่นๆ .....

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

การบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน					
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว					
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๔	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๕	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๖	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่					
๗	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
๘	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		๕	๔	๓	๒	๑
๙	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ					
๑๐	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					
๑๑	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลบ้านสาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ( ) หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน

๑. เพศ ( ) ๑. ชาย ( ) ๒. หญิง

๒. อายุ ( ) ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ( ) ๒. ๒๐ – ๔๐ ปี
( ) ๓. ๔๐ – ๖๐ ปี ( ) ๔. มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา( ) ๑. ประถมศึกษา ( ) ๒. มัธยมศึกษา ปวช.
( ) ๓. อนุปริญญาตรี / ปวส. ( ) ๔. ปริญตรี
( ) ๕. สูงกว่าปริญญาตรี ( ) ๖. อื่นๆ .....

๔. อาชีพ ( ) ๑. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ( ) ๒. รับจ้าง / ลูกจ้าง
( ) ๓. เกษตรกร ( ) ๔. นิสิต / นักศึกษา
( ) ๕. ธุรกิจส่วนตัว ( ) ๖. อื่นๆ .....

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

บริการด้านสาธารณสุข

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน					
๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว					
๓	ขั้นตอนให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๔	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๕	ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๖	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่					
๗	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
๘	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		๕	๔	๓	๒	๑
๙	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ฯลฯ					
๑๐	มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการและไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					
๑๑	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....